

MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN  
PERPUSTAKAAN UMUM;  
MANUAL & BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI

**MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN  
PERPUSTAKAAN UMUM**

A. PENDAHULUAN

Selama ini pelayanan publik masih terkesan kurang memuaskan, cenderung birokratis, dan seolah-olah dianggap sebagai lahan bisnis. Dengan pola ini dalam masyarakat lalu tumbuh frustrasi, dan jengkel. Dari satu segi tumbuh monopoli pelayanan masyarakat yang ingin mendapatkan layanan yang berkualitas, mereka cenderung menempuh jalan pintas

Oleh :  
Lasa Hs.

Untuk memberikan layanan yang memuaskan semua orang memang sulit. Namun untuk menciptakan layanan yang menyenangkan banyak orang, kiranya dapat dipelajari. Demikian halnya dengan layanan perpustakaan memang sulit untuk memuaskan semua orang. Namun untuk memberikan layanan yang baik kiranya dapat diusahakan secara serius.

Oleh karena itu perlu diciptakan layanan yang menarik yang tentunya memerlukan biaya yang tidak sedikit. Dengan layanan ini diharapkan mampu menarik masyarakat untuk memanfaatkan jasa informasi dan fasilitas perpustakaan.

Layanan perpustakaan pada dasarnya dapat dilihat dari dua aspek yakni aspek *tangible* dan aspek *intangibile*. Aspek *tangible* adalah layanan yang bisa dilihat, didengar, atau dirasakan. Aspek ini dapat diukur dan seringkali didasarkan pada ketrampilan yang diajarkan. Aspek *tangible* ini antara lain warna, kecepatan layanan, murah biaya layanan, dan mudahnya administrasi. Adapun aspek *intangibile* adalah aspek yang sulit diukur tetapi dapat dirasakan seperti rasa aman, santai, dan rasa nyaman. Layanan ini dapat diajarkan, dan ini tergantung pada pengembangan diri dan perilaku seseorang.

Kemudian apabila ditinjau dari sifatnya sebagai usaha pelayanan, maka pelayanan perpustakaan

**YOGYAKARTA,  
Februari 2009**

1. *Intangibility*, yakni sifat tidak maujud. Artinya pelayanan itu tidak dapat dirasakan maupun dilihat sebelum pelayanan itu diberikan

# MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM; MANUAL & BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI

## A. PENDAHULUAN

Selama ini pelayanan publik masih terkesan kurang memuaskan, cenderung birokratis, dan seolah-olah dianggap sebagai lahan bisnis. Dengan pola ini dalam masyarakat lalu tumbuh rasa kecewa, frustrasi, dan jengkel. Dari satu segi tumbuh monopoli pelayanan dan masyarakat yang ingin mendapatkan layanan yang berkualitas, mereka cenderung menempuh jalan pintas.

Untuk memberikan layanan yang memuaskan semua orang memang sulit. Namun untuk menciptakan layanan yang menyenangkan banyak orang, kiranya dapat dipelajari. Demikian halnya dengan layanan perpustakaan memang sulit untuk memuaskan semua orang. Namun untuk memberikan layanan yang baik kiranya dapat diusahakan secara serius.

Oleh karena itu perlu diciptakan layanan yang menarik yang tentunya memerlukan biaya yang tidak sedikit. Dengan layanan ini diharapkan mampu menarik masyarakat untuk memanfaatkan jasa informasi dan fasilitas perpustakaan.

Layanan perpustakaan pada dasarnya dapat dilihat dari dua aspek yakni aspek *tangible* dan aspek *intangibile*. Aspek *tangible* adalah layanan yang bisa dilihat, didengar, atau dirasakan. Aspek ini dapat diukur dan seringkali didasarkan pada ketrampilan yang diajarkan. Aspek *tangible* ini antara lain warna, kecepatan layanan, murah biaya layanan, dan mudahnya administrasi. Adapun aspek *intangibile* adalah aspek yang sulit diukur tetapi dapat dirasakan seperti rasa aman, santai, dan rasa nyaman. Layanan ini dapat diajarkan, dan ini tergantung pada pengembangan diri dan perilaku seseorang.

Kemudian apabila ditinjau dari sifatnya sebagai usaha pelayanan, maka **pelayanan perpustakaan memiliki karakteristik:**

1. *Intangibility*, yakni suatu pelayanan yang bersifat tidak maujud. Artinya pelayanan itu tidak dapat dirasakan maupun dilihat sebelum pelayanan itu diberikan

2. *Inseparability*, yakni suatu pelayanan yang biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang sama
3. *Variability*, yakni kualitas layanan yang diberikan oleh seseorang berbeda dengan yang diberikan oleh orang lain. Pelayanan ini sangat tergantung pada sikap dan perilaku/*attitudes and behavior* petugas
4. *Prishability*, yakni suatu pelayanan yang tidak dapat disimpan untuk dipergunakan apabila sewaktu-waktu digunakan.

## 1. Latar Belakang

Perlunya peningkatan layanan informasi kepada masyarakat dengan pertimbangan:

### a. Layanan perpustakaan selama ini belum mampu memberikan layanan yang memadai kepada masyarakat pemakainya.

Dengan keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, koleksi, gedung/ruang, dan lainnya layanan perpustakaan belum mampu memberikan layanan yang memuaskan banyak pihak

### b. Masyarakat belum *library oriented*

Masyarakat kita masih cenderung lebih senang berkunjung ke mall/*mall oriented* daripada mengunjungi toko buku, pameran buku, maupun perpustakaan. Demikian pula halnya dengan pengeluaran uang yang cenderung lebih mudah beli voucher daripada beli buku

### c. Kemajuan teknologi informasi membawa dampak terhadap sistem layanan perpustakaan

Perkembangan teknologi informasi dan aspeknya membawa perubahan pada kecepatan dan ketepatan layanan perpustakaan. Hal ini perlu penyesuaian kemampuan masyarakat dalam akses informasi.

### d. Petugas perpustakaan (belum tentu pustakawan) kurang memahami konsep dan filosofi layanan

Karena keterbatasan tentang ilmu perpustakaan dan kurang dipahaminya makna profesi pustakawan, maka petugas layanan kurang bisa bekerja profesional. Hal ini berpengaruh pada minat masyarakat dalam pemanfaatan layanan

## 2. Tujuan

Layanan perpustakaan sangat diperlukan dengan tujuan:

### a. Memberikan layanan yang memadai kepada masyarakat pemakainya

- b. Mendorong terwujudnya masyarakat informasi/*information society*
- c. Memanfaatkan teknologi informasi dalam peningkatan kualitas layanan
- d. Mendorong kinerja yang profesional dengan pemahaman konsep dan filosofi layanan pada petugas perpustakaan

## B. LAYANAN PERPUSTAKAAN

Perpustakaan sebagai sistem informasi dan lembaga pendidikan memiliki kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, pemeliharaan, dan layanan. Layanan perpustakaan yang berupa jasa itu dalam upaya mendukung pengembangan ilmu pengetahuan, pendidikan, keahlian, dan ketrampilan dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat pada umumnya. **Kualitas layanan perpustakaan** dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain:

### 1. **Maujud/tangibles**

Yakni bentuk jasa dan fasilitas layanan yang dapat dilihat, didengar, dan dirasakan menyenangkan pemakai

### 2. **Daya tanggap/responsiveness**

Yakni kemampuan untuk segera membantu pemakai dengan memberikan jasa yang cepat, mudah, tepat, dan ketanggapan

### 3. **Keandalan/reliability**

Yakni kemampuan untuk memberikan jasa informasi yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya

### 4. **Jaminan keamanan/assurance**

Yakni adanya jaminan keamanan atau bebas dari resiko/akibat pemanfaatan koleksi bagi pemakai baik resiko hukum atau resiko ideologis.

### 5. **Keyakinan/confident**

Yakni pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan tenaga perpustakaan yang dapat meyakinkan calon pemakai (Florentina, 1999)

### 6. **Koleksi yang memadai**

Koleksi yang sesuai kebutuhan pemakai merupakan faktor ketertarikan masyarakat untuk memanfaatkan perpustakaan. Untuk itu peran bagian pengadaan dan pengembangan koleksi ikut mempengaruhi kualitas layanan.

## 7. Kemudahan prosedur pemanfaatan

Perpustakaan sebagai sumber informasi seharusnya dapat dimanfaatkan oleh siapapun tanpa membedakan status, aliran politik, agama, suku, dan lainnya meskipun dengan pemanfaatan terbatas (baca tempat misalnya). Prosedur pemanfaatan tidak harus dipersulit dengan keruwetan birokrasi. Kalau bisa dipermudah mengapa harus dipersulit.

## 8. Gedung dan tata ruang

Keberadaan gedung dan tata ruangnya mempengaruhi minat masyarakat untuk datang/tidak ke perpustakaan. Oleh karena itu perlu diperhatikan eksterior, interior, kenyamanan suara, kenyamanan udara, kenyamanan cahaya, dan kenyamanan warna.

(Dwi Surtiawan, 2007: 17-18)

## C. PERPUSTAKAAN & LAYANAN MASYARAKAT

Keberadaan perpustakaan dalam suatu masyarakat diharapkan mampu mengembangkan potensi mereka dan meningkatkan kualitas kehidupan mereka.

Hal ini dimungkinkan karena **kegiatan perpustakaan** :

### 1. Menyediakan sumber ilmu pengetahuan dan informasi yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk menambah wawasan mereka.

Semakin meningkat kegiatan intelektual manusia, semakin meningkat kebutuhan kualitas dan kuantitas informasi yang mereka butuhkan. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian Heryati Suryantini (2003: 36) tentang pemanfaatan sumber informasi oleh para penyuluh pertanian. Mereka menggunakan sumber informasi untuk:

- a. Mengetahui dan menambah pengalaman
- b. Memperoleh informasi mutakhir
- c. Memecahkan masalah
- d. Mengembangkan diri agar menjadi penyuluh pertanian yang profesional

### 2. Bertindak sebagai agen kultural

Buku dan bentuk rekaman lain merupakan kekayaan intelektual dan peradaban manusia. Tidak sedikit perubahan bahkan revolusi dunia bergerak karena pengaruh ide dan pemikiran yang dituangkan dalam bentuk tulisan. Rasulullah Muhammad SAW mampu merubah dunia yang

gelap gulita/*dhulumat* menjadi dunia yang bercahaya/*nur* melalui ajaran-ajaran Ilahiyah yang termaktub dalam Al-Quran dan hadist. Kedua kitab ini akan selalu mempengaruhi manusia untuk berubah dan berkembang. Buku *San Min Chui* karya Dr. Sun Yat Sen ternyata mampu menggerakkan revolusi Cina. Demikian pula dengan ide dan pemikiran Bung Karno yang terrekam pada buku-buku *Di Bawah Bendera Revolusi*, *Sarinah*, *Indonesia Menggugat*, dan lainnya mampu menggerakkan bangsa Indonesia untuk merebut kemerdekaannya dari penjajah kolonial Belanda dan Jepang.

### **3. Membantu pengembangan kemampuan, keahlian, dan ketrampilan masyarakat**

Kemampuan dan keahlian seseorang akan meningkat apabila mereka mau belajar dari pengalaman orang lain yang telah direkam dalam bentuk buku dan media lain. Pengalaman orang lain adalah pelajaran bagi kita.

### **4. Menyediakan media akses informasi ke berbagai sumber.**

Perpustakaan yang telah memadai akan mampu menyediakan fasilitas akses informasi ke berbagai sumber. Sarana-sarana itu antara lain; internet, telpon, data base, CD/ROM, bahan rujukan, e-journal, dan lainnya.

## **D. Problematika**

Masalah-masalah yang dihadapi perpustakaan kita hampir sama yakni seputar manajemen & kepemimpinan, sumber daya manusia, anggaran, gedung/tata ruang, koleksi.

### **1. Manajemen & Kepemimpinan**

Perpustakaan sebagai organisasi/lembaga memerlukan manajemen. Manajemen berfungsi untuk mengatur aktivitas seluruh elemen dalam suatu lembaga. Oleh karena itu dalam proses manajemen diperlukan adanya perencanaan, pengorganisasian, penganggaran, kepemimpinan, dan pengendalian.

Manajemen perpustakaan merupakan upaya pencapaian tujuan dengan pemanfaatan sumber daya manusia, informasi, sistem, dan sumber dana dengan tetap memperhatikan fungsi manajemen, peran dan keahlian. Dalam pengertian ini ditekankan bahwa untuk mencapai tujuan diperlukan sumber daya manusia/*human resources*, sumber daya nonmanusia/non human

resources yang berupa anggaran, teknik, fisik, perlengkapan, alam., ide, informasi, peraturan-peraturan, dan teknologi. Sumber daya tersebut dikelola melalui proses manajemen yang diharapkan mampu meneluarkan produk yang berupa barang atau jasa.

Disamping itu, dalam kegiatan pemerintahan, kemasyarakatan, pendidikan, atau lembaga diperlukan kepemimpinan. Kepemimpinan merupakan hubungan antara yang dipimpin dan pemimpin. Hubungan kedua elemen ini mempengaruhi kinerja perpustakaan yang dipimpinnya. Untuk itu diperlukan kepemimpinan yang efektif. Kepemimpinan yang efektif dari berbagai pengertian dapat dirangkum dengan ciri-ciri:

- a. Menguasai bidang yang dipimpinnya
- b. Bertanggung jawab
- c. Mampu mengintegrasikan dan mengarahkan potensi yang dimiliki
- d. Mampu mengembangkan potensi bawahan
- e. Menghargai bawahan
- f. Percaya diri dan luwes
- g. Mampu melakukan diplomasi
- h. Mampu mengendapkan ketegangan antarpribadi
- i. Mampu mempengaruhi orang lain

#### **Kepemimpinan Perpustakaan**

Kepemimpinan perpustakaan belum menunjukkan kondisi seperti yang diharapkan. Hal ini berakibat lambannya perkembangan perpustakaan, terjebak rutinitas, kurang mandiri, dan kurang profesional. Kekurangefektifan ini disebabkan oleh beberapa hal antara lain:

- a. Pengangkatan pimpinan perpustakaan dari atas/*top down*

Pola ini didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka yang diangkat sebagai kepala itu telah menunjukkan kinerja yang baik minimal di mata yang mengangkat. Mungkin pula pengangkatan ini didasarkan pada :

- 1) DUK/daftar urutan kepangkatan
- 2) DUP/daftar urutan partai
- 3) DUKUN/daftar urutan kedekatan dan nasib

- 4) DUT/daftar urutan trah/keturunan
- b. Kepala perpustakaan tidak memiliki pendidikan perpustakaan yang memadai

Pengangkatan model ini mungkin betul-betul tidak ada orang yang pantas untuk diangkat pada jabatan tersebut. Mungkin pula didasarkan pada pertimbangan pemerataan kekuasaan, balas jasa, dan lainnya. Padahal mereka buta sama sekali tentang seluk beluk perpustakaan.

Di masa mendatang pola seperti tersebut semoga berkurang meskipun perlu waktu. Hal ini didasarkan dengan adanya Undang-Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 Pasal 30 yang menyatakan bahwa; Perpustakaan Nasional, perpustakaan umum Pemerintah, perpustakaan umum Provinsi, perpustakaan kabupaten/kota, dan perpustakaan perguruan tinggi dipimpin oleh pustakawan atau ahli di bidang perpustakaan.

## 2. Sumber Daya Manusia

Suatu realita bahwa di beberapa perguruan tinggi telah meluluskan diploma, S1, S2, dan S3 perpustakaan. Namun demikian sumber daya manusia perpustakaan belum seperti yang diharapkan. Jumlah pustakawan pada tahun 2005 adalah 2.623 dengan rincian:

- Pustakawan Utama	12 orang	0,46 %
- Pustakawan Madya	190 orang	7,24 %
- Pustakawan lainnya	2.421 orang	92,30 %

(Pustakawan Muda, Pertama, Penyelia, Pelaksana Lanjutan, Pelaksana)  
(Perpustakaan Nasional, 2005)

Kondisi ini dapat mempengaruhi layanan perpustakaan. Hal ini disebabkan :

- a. Kurangnya pengetahuan mereka
- b. Sulitnya perubahan kinerja mereka
- c. Keterbatasan anggaran yang belum memungkinkan rekrutmen pustakawan
- d. Birokrasi yang berbelit-belit dan masih berlaku filosofi bahwa kalau masih bisa dipersulit mengapa dipermudah.

## 3. Anggaran

Anggaran merupakan persoalan pelik dan paling kecil bagi sebagian besar perpustakaan kita, bahkan ada beberapa perpustakaan yang tak memiliki anggaran sama sekali. Anggaran merupakan nafas



5. R. Langk. bagi suatu perpustakaan. Maka wajar kalau perpustakaan terengah-engah dalam perjalanannya.

1. Perbaikan Dalam hal anggaran ini, bersyukurlah bagi perpustakaan sekolah dan perguruan tinggi yang mungkin bisa menghibur diri dengan adanya UU Perpustakaan yang telah disyahkan itu. Dalam UU Perpustakaan (Pasal 23 & 24) disebutkan bahwa anggaran perpustakaan sekolah dan perpustakaan perguruan tinggi disediakan anggaran 5 % anggaran sekolah/perguruan tinggi yang bersangkutan untuk pengembangan koleksi. Tidak diketahui mengapa dalam undang-undang itu tidak disebutkan anggaran untuk Perpustakaan Nasional, perpustakaan daerah, dan perpustakaan kabupaten.

#### 4. Gedung/tata ruang

Gedung/ruang perpustakaan ditata sesuai kebutuhan dan harus tetap megindahkan prinsip-prinsip arsitektur. Penataan ini dimaksudkan untuk :

- a. Memperoleh efektivitas kegiatan dan efisiensi waktu, tenaga, dan dana
- b. Menciptakan lingkungan yang nyaman suara, nyaman cahaya, nyaman udara, dan nyaman warna
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan
- d. Meningkatkan kinerja perpustakaan

#### Tataletak dan pendaerahan/zoning

Agar masyarakat segera mengetahui keberadaan perpustakaan, maka dalam penempatan gedung/ruang perlu memperhatikan :

- a. Pintu utama
- b. Kelenturan
- c. Kesederhanaan desain
- d. Perluasan otomasi
- e. Area pengembangan

Agar tidak terjadi kesemrawutan kegiatan perpustakaan perlu diatur pembagian ruangan/zoning. Untuk itu secara garis besar pembagian ruangan dibagi menjadi daerah publik/*public area*, daerah pribadi/*private area*, daerah semi pribadi/*semi private area*, dan daerah pelayanan/*service area*.

## 5. Koleksi

### E. Langkah-langkah Peningkatan Layanan

#### 1. Perbaiki manajemen

Perjalanan manajemen perlu dievaluasi sejauh mana efektivitasnya dalam kurun waktu tertentu. Manajemen yang efektif dan baik memerlukan organisasi yang berkualitas, kerja tim, kepemimpinan yang sesuai, dan alat & teknik.

##### a. Pengorganisasian yang berkualitas

Tidak sedikit pengorganisasian lembaga yang kurang berkualitas sehingga kinerja lembaga tidak efektif. Keadaan ini bisa terjadi karena sistem pengelolaan yang tidak profesional, tajamnya kepentingan pribadi/kelompok/aliran politik, tak adanya kerjasama sebagai tim, dan lembaga itu difungsikan sebagai batu loncatan, terminal, atau tempat pegawai yang "dirumahkan".

Suatu perpustakaan akan memiliki pengorganisasian yang berkualitas apabila memiliki:

- 1). Struktur yang proporsional
- 2). *Team work* yang solid
- 3). Pemahaman visi, misi, dan tujuan
- 4). Kesatuan komando
- 5). Evaluasi kerja

##### b. Kepemimpinan yang sesuai

Efektif atau tidaknya kepemimpinan seseorang dapat dinilai dari efektivitas kerjasama dalam organisasi/lembaga yang dipimpinnya dan kinerja seluruh komponen lembaga/perpustakaan itu. Seorang pemimpin yang berhasil antara lain dapat dinilai dari kemampuan:

- 1). Memotivasi bawahan untuk bekerjasama dengannya
- 2). Membuat keputusan yang dapat dilaksanakan dengan baik
- 3). Mengendalikan situasi
- 4). Memikul tanggung jawab
- 5). Bersikap adil kepada seluruh karyawan
- 6). Meningkatkan rasa percaya diri dan kebanggaan bawahan terhadap pekerjaan dan profesi mereka.

#### 2. Peningkatan kualitas dan peran pustakawan

Pustakawan selaku tenaga profesional perlu diberi kesempatan untuk berkembang dan mengembangkan perpustakaan umum. Mereka perlu didorong untuk melakukan kajian, diskusi, penelitian tentang pelayanan perpustakaan keliling, story telling, minat baca, dan lainnya. Kalau mereka difungsikan sebagai pengolah, pelayan informasi, maka ilmu pengetahuan mereka akan hilang dan tidak akan berkembang

### **3. Pengelolaan sumber informasi yang benar**

Perpustakaan akan mampu memberikan layanan yang lebih baik apabila koleksinya dikelola dengan baik dan benar. Koleksi yang dikelolanya harus diketahui oleh masyarakat luas baik melalui OPAC, LAN, atau internet. Jangan sampai terjadi bahwa koleksi yang ditayangkan internet itu justru milik perpustakaan lain, sedang koleksinya sendiri tak pernah dikelola dengan baik.

### **4. Membentuk jaringan yang selevel**

Jaringan kerjasama yang dijalin tidak se level justru akan merepotkan. Kerjasama yang kecil dengan yang besar kadang malah memberatkan yang besar. Sebab yang kecil selalu menggelayut/nggandul yang besar.

### **5. Penanaman profesionalisme layanan pada sumber daya manusia perpustakaan**

### **6. Promosi**

## **F. Layanan Manual**

### **1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan perpustakaan keliling**

### **2. Menjalin kerjasama layanan dengan:**

- a. Organisasi pedesaan/kampung; PKK, karang taruna, majelis taklim
- b. Perpustakaan alternatif
- c. Komunitas tertentu; rumah singgah, pondok baca, pani wreda
- d. Lembaga pelayanan umum; bank, puskesmas, rumah sakit, bandara, stasiun, terminal

## **G. Layanan Berbasis Teknologi Informasi**

Di era informasi yang kompetitif ini, pelayanan perpustakaan diharapkan dapat berlangsung cepat, tepat, dan akurat. Untuk itu diperlukan

bantuan teknologi informasi dengan software yang sesuai. Dalam pemanfaatan teknologi informasi ini dapat disesuaikan dengan kepentingan pemakai selaku customer yang memerlukan layanan langsung/direct service dan layanan tidak langsung/*online service*. Untuk itu terdapat model-model layanan sebagai berikut:

#### 1. OPAC

Pemakai yang datang ke perpustakaan dapat memanfaatkan OPAC dalam menelusur pustaka yang mereka inginkan. Kemudian mereka mencari sendiri ke rak/*on shelf* lalu dicatatkan kepada petugas perpustakaan. Sistem pencatatan ini dapat digunakan sistem barcode, RFID, atau dengan software tertentu.

#### 2. Layanan basis data/database

Perpustakaan dapat memberikan layanan database ini kepada pemakai. Melalui layanan ini mereka bisa memperoleh bentuk informasi yang sangat variatif dari kumpulan bibliografi artikel, abstrak, sampai artikel penuh/*full text*. Kini telah banyak perpustakaan yang memanfaatkan database ini untuk memecahkan persoalan terutama yang berkaitan dengan penghematan ruangan dan peningkatan proses penelusuran dan layanan informasi.

Banyak keuntungan dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan database ini antara lain;

- a. Untuk penyimpanan informasi
- b. Penghematan ruangan
- c. Dapat digunakan sebagai bahan pemecahan masalah
- d. Mempercepat proses pelayanan
- e. Mempercepat proses penelusuran

#### 3. Layanan *e-journal*

*Ejournal* merupakan bentuk layanan informasi digital dengan cara mengakses melalui internet ke sumber tertentu seperti Proquest, Science Direct, IEEE Computer, EBSCO dan lainnya. Melalui sumber-sumber itu peminat informasi bisa menemukan berbagai artikel secara gratis dan ada yang harus membayar. Oleh karena itu, bila perpustakaan ingin memberikan layanan ini tentunya harus melanggan.

#### 4. Internet

Pelayanan internet bagi suatu perpustakaan merupakan keharusan. Sebab dengan pelayanan ini terdapat beberapa keuntungan:

- a. Mampu menyajikan informasi terbaru
- b. Menambah masukan secara materi meskipun sedikit
- c. Sebagai sarana publikasi dan komunikasi
- d. Sebagai layanan jarak jauh
- e. Sebagai daya tarik tersendiri

### **Penutup**

Perpustakaan sebagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan merupakan media peningkatan kualitas kecerdasan kehidupan bangsa. Peran strategis ini perlu dihayati oleh orang-orang yang berkecimpung di dunia perpustakaan. Perpustakaan harus melayankan informasinya kepada masyarakat luas secara manual atau dengan bantuan teknologi informasi.

Untuk merealisasikan tujuan ini perlu perbaikan manajemen, kepemimpinan yang sesuai, kerjasama tim, dan penganggaran yang memadai. Kemudian pelayanan manual dapat ditingkatkan melalui kerjasama dengan organisasi pedesaan, kelompok masyarakat tertentu, tempat ibadah, perpustakaan alternatif, lembaga pelayanan umum. Untuk itu perlu meningkatkan pengetahuan, keahlian, dan ketrampilan sumber daya manusia perpustakaan terutama pustakawan.

### **Daftar Pustaka**

- Dwi Surtiawan. Kepuasan Pemakai dan Peningkatan Kualitas Berbasis Pemakai. *Media Pustakawan*, XIV (2) 2007
- Florentina, Jasinta. Perpustakaan Sebagai Lembaga Pelayanan. *Media Informasi*, XIII (3) 1999: 17
- Kardi. *Kebijakan Pemerintah Kabupaten Magetan Dalam Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*. Tesis Sekolah Pascasarjana UGM, 2008
- Lasa Hs. 2006. *Menulis Itu Segampang Ngomong*. Yogyakarta: Pinus
- -----2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media
- Rusmana, Agus. *Model-Model Pelayanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi*. Makalah Seminar Nasional "Membangun Perpustakaan Abad 21" di UGM tanggal 6 Desember 1999

- Suryantini, Heryati. *Kebutuhan Informasi dan Motivasi Kognitif Penyuluh Pertanian Serta Hubungannya Dengan Penggunaan Sumber Informasi. Jurnal Perpustakaan Pertanian, XII (12) 2003*
- *Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.*

### **Biodata**

Lasa Hs., Pustakawan Utama UGM, lahir 1 Januari 1948 di Boyolali, kini sebagai Kabid Pelayanan Perpustakaan UGM. Disamping itu, juga mengajar di Sekolah Pascasarjana UGM, D3 Manajemen Informasi & Perpustakaan FISIPOL UGM, Fakultas Teknologi Pertanian UGM, Jurusan Ilmu Perpustakaan & Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan Institut Pertanian (INTAN) Yogyakarta. Kini sebagai redaksi Berkala Ilmu Perpustakaan & Informasi (UGM), Mentari (PDM Kota Yogyakarta), anggota Tim Penilai Jabatan Fungsional Pustakawan UGM dan UII Yogyakarta.

Artikel, resensi buku, dan kegiatan kepastakawanan telah dimuat beberapa media cetak yang terbit di DIY, Surakarta, Semarang, Surabaya, Makasar, Bogor, Riau, Jakarta. Disamping itu artikel, daftar buku, dan berita kegiatannya dapat diakses lewat google –Lasa Hs. Buku-bukunya telah diterbitkan oleh 13 penerbit di DIY, Jakarta, dan Semarang.

-----

### **PESAN**

- JANGAN "TIDUR" SEBELUM BACA BUKU
- JANGAN "MATI" SEBELUM MENULIS BUKU

### **INGAT**

- NAMA YANG SEBENARNYA BUKAN YANG TERTULIS PADA BATU NISAN NANTINYA.

YOGYAKARTA,  
Maret 2009